

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LA VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios en las **Oficina Municipal de Información al Consumidor** (OMIC) de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del **Instituto Municipal de Consumo** y los **21 Distritos**, se realizó una encuesta dirigida a aquellas personas que utilizaron los servicios de la OMIC con el objeto de recoger la información necesaria, de una manera clara y concisa, en cuanto a la atención y orientación recibida durante el proceso de resolución de su solicitud, contemplando los siguientes aspectos:

- ✓ Valoración de la información facilitada por el personal del OMIC en materia de consumo y de la orientación recibida en cuanto al trámite de la consulta o reclamación.
- ✓ Valoración de la atención personalizada e individualizada recibida en el OMIC.
- ✓ Valoración general del grado de satisfacción del usuario.

Para ello se elaboró un cuestionario de satisfacción destinado a aquellas personas que utilizaron los servicios de las OMIC, el cual se estructuró en 5 preguntas, 2 relacionadas con el tipo y motivo de la visita y 3 relacionadas con la atención e información recibidas, con el objetivo de conocer la valoración sobre el servicio de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de las personas usuarias del mismo, en cuanto a la atención y orientación recibida durante el proceso de tramitación de consultas, denuncias y reclamaciones.

Para la evaluación correspondiente al año 2013, se realizaron un total de **2.703 encuestas**, en 20 de las 22 oficinas que prestan este servicio (las oficinas de OMIC de los distritos de Usera y Chamartín, por decisión propia, no han realizado la encuesta de satisfacción entre sus usuarios en 2013). Vistos los resultados de los cinco indicadores evaluados a través de dichas encuestas, con carácter general puede decirse que la valoración de las personas usuarias respecto al trato, y asesoramiento y orientación recibida en materia de consumo es muy buena.

Resultados de la evaluación

Cuestión nº1

¿Es la primera vez que acude a la OMIC?

Del total de personas encuestadas, el 78,25% acudía por primera vez a las oficinas de OMIC frente al 21,75% que ya había acudido en alguna otra ocasión.



	Datos absolutos	Porcentaje
Primera vez	2115	78,25%
Segunda o sucesivas visitas	588	21,75%
Total	2703	100,00%

Cuestión nº2

¿Qué tipo de asunto ha motivado su visita a la OMIC?

- **Solicitud de información**
- **Reclamación**
- **Denuncia**

Esta cuestión es una variable de multirespuesta pudiéndose contestar una, dos o las tres posibilidades.

El usuario en general se ha acercado a las oficinas de OMIC en un 29,11% para solicitar información, en un 58,85% para gestionar una reclamación y en un 12,04% para tramitar una denuncia.



Solicitud de información:

	Datos absolutos	Porcentaje
Solicitud de información	827	29,11
Otras Solicitudes	2.014	70,89
Total	2.841	100,0

Reclamación:

	Datos absolutos	Porcentaje
Reclamación	1.672	58,85
Otras Solicitudes	1.169	41,15
Total	2.841	100,0

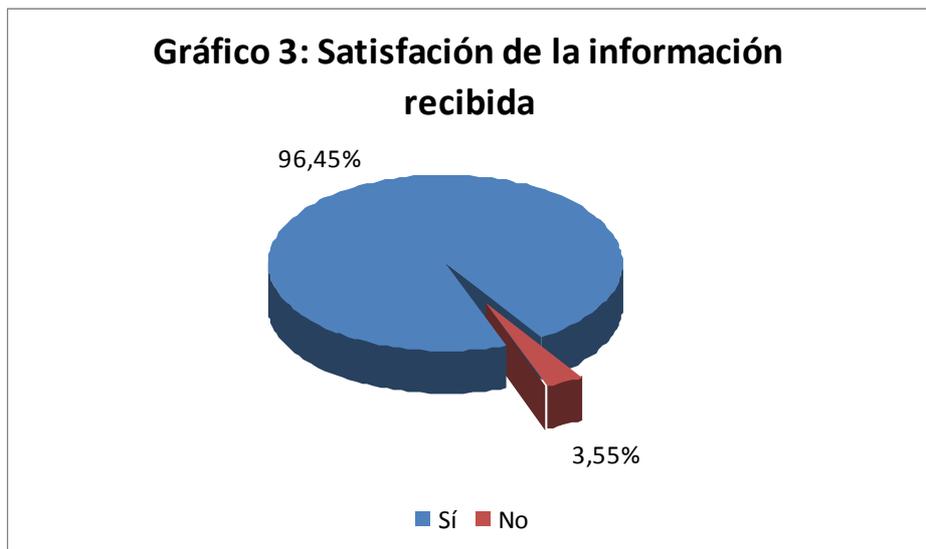
Denuncia:

	Datos absolutos	Porcentaje
Denuncia	342	12,04
Otras Solicitudes	2.499	87,96
Total	2.841	100,0

Cuestión nº3

¿Está usted satisfecho con la información que ha recibido en esta OMIC?

La finalidad de esta cuestión era valorar si la información y el asesoramiento en materia de consumo en general y la información sobre el estado de los trámites de las consultas o reclamaciones realizadas en particular, eran las correctas y adecuadas para dar respuesta a la demanda de la persona usuaria. En general, el 96,45% de las personas usuarias consultadas está satisfecho con la información y la orientación recibida durante el proceso de tramitación de su reclamación o denuncia en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.



	Datos absolutos	Porcentaje
Sí	2503	96,45%
No	92	3,55%
Total	2595	100,00%

Cuestión nº4

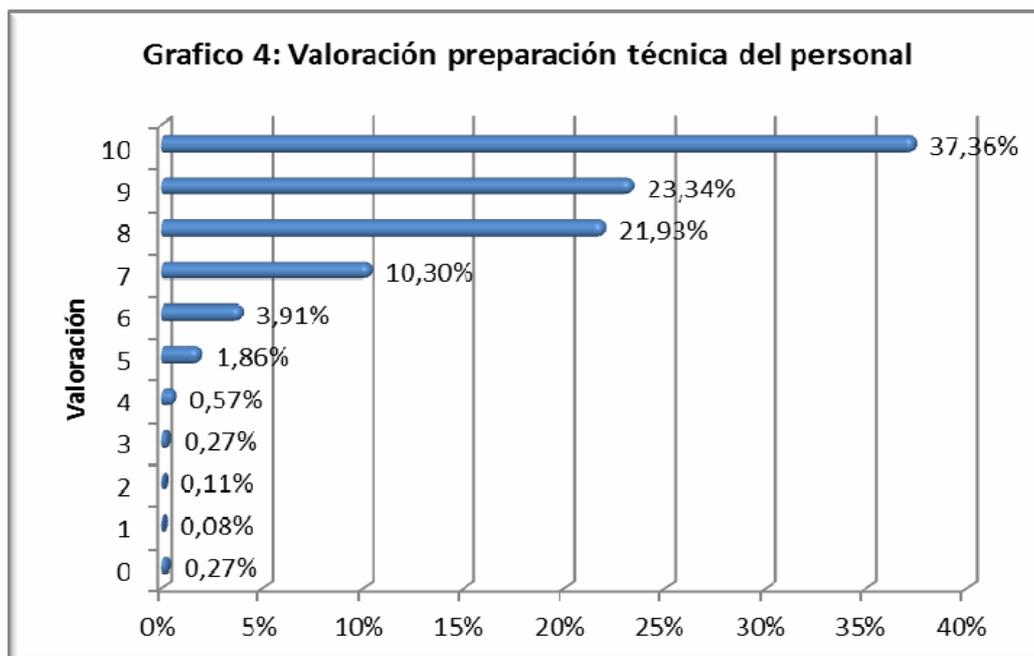
Indicación de cuál ha sido el grado de satisfacción ante las siguientes cuestiones, otorgándoles un valor de 0 a 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta.

- **La preparación técnica del personal que lo ha atendido**
- **El trato recibido, la amabilidad y cortesía del personal que lo ha atendido.**
- **La claridad y la facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal**

Uno de los principales objetivos del servicio que prestan las OMIC es garantizar una atención personalizada e individualizada a cada consumidor, garantizando el cumplimiento de la normativa de protección de datos, además de tratar a la persona reclamante con respeto y deferencia, facilitando la información que se solicita de una manera clara y comprensible.

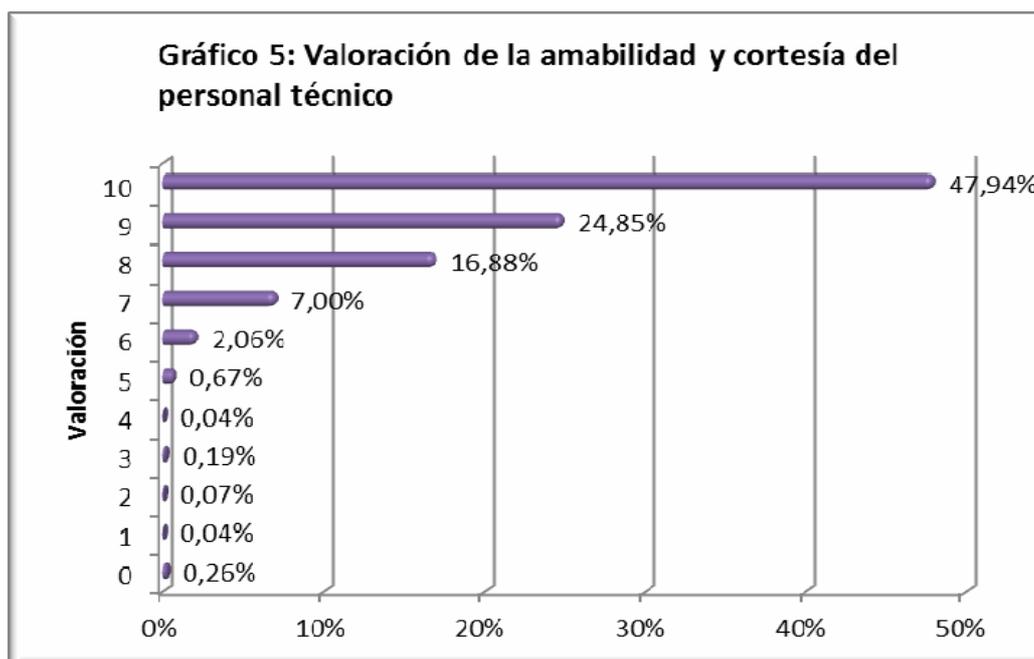
Resulta notoria la buena valoración que los usuarios han otorgado al personal técnico, en cuanto a sus conocimientos y preparación en materia de consumo. En este sentido, se le otorga una **nota media de 8,53**.

La distribución de puntuaciones recibidas para este indicador se expresa en el siguiente gráfico:



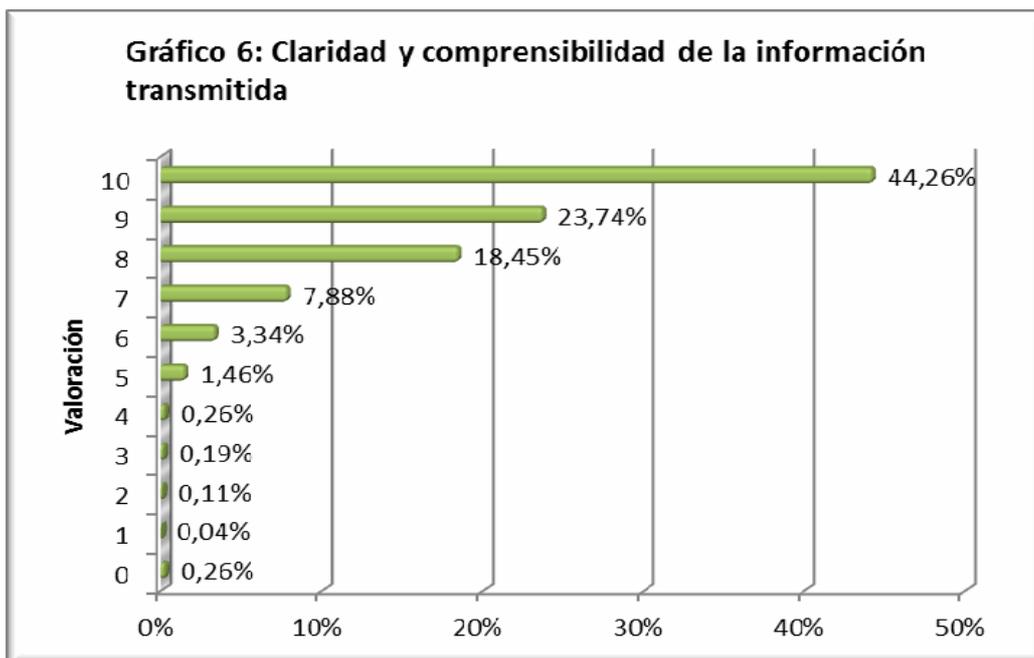
En cuanto a la amabilidad y cortesía por parte del personal técnico, las personas consultadas valoran muy positivamente el trato recibido durante el proceso de tramitación de la reclamación con una **puntuación media del 8,90**.

La distribución de puntuaciones recibidas para este indicador se expresa en el siguiente gráfico:



Respecto a la claridad y comprensibilidad de la información transmitida, resulta destacable que en general las personas consultadas no parecen tener dificultad para comprender la información y orientación acerca de los requisitos jurídicos y técnicos necesarios para la tramitación de la reclamación, otorgando al personal técnico una **calificación media del 8,68**.

La distribución de puntuaciones recibidas para este indicador se expresa en el siguiente gráfico.



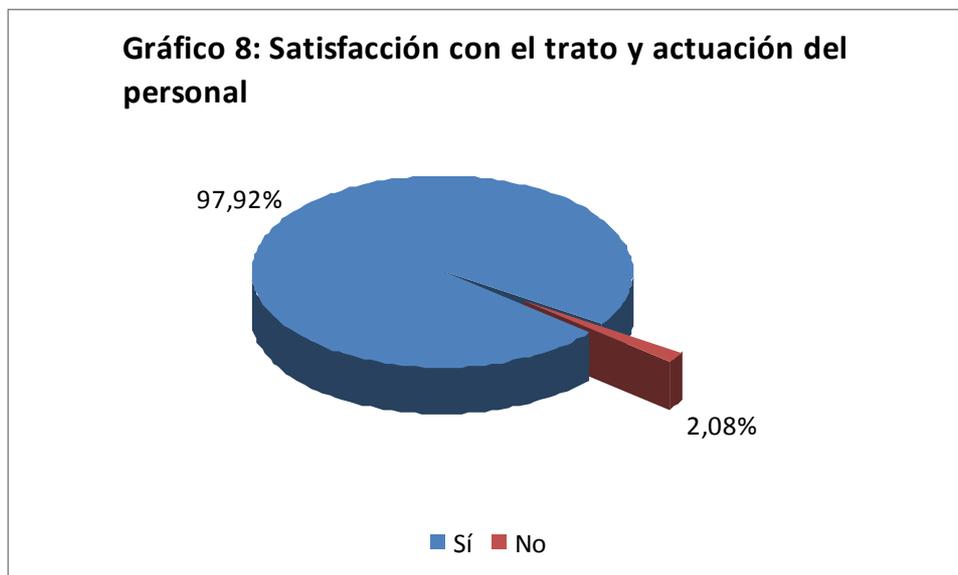
En general es destacable la excelente valoración que las personas consultadas han transmitido acerca de la atención del servicio prestado por el personal técnico, como refleja la siguiente gráfica.



Cuestión nº5

En términos generales, diría que está usted satisfecho/a con el trato recibido y la actuación del personal que lo/a ha atendido en esta oficina

En términos generales un 97,92% de las personas consultadas valoran muy positivamente el trato recibido, la amabilidad del personal técnico y la atención mostrada durante el proceso de su reclamación.



	Datos absolutos	Porcentaje
Sí	2539	97,92%
No	54	2,08%
Total	2593	100,00%

CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones que se extraen de este análisis de la satisfacción ciudadana respecto a la atención, asesoramiento y trato recibido en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor son las siguientes:

- ✓ La valoración en cuanto a la información y orientación recibida durante el proceso de tramitación de la reclamación de las personas usuarias consultadas es significativa destacando que el **96,45% de las personas quedaron satisfechas**.
- ✓ Los resultados indican, que las personas consultadas opinan que el personal técnico de las OMIC está cualificado y dispone de la formación y preparación adecuada para asesorar y orientar en materia de consumo, valorando sus conocimientos como muy buenos otorgándoles **una nota media del 8,53 sobre 10**.
- ✓ Respecto a la amabilidad y la comprensibilidad de la información facilitada por el personal técnico, las personas consultadas están sustancialmente satisfechas con la atención prestada, concediendo unas puntuaciones **medias de 8,90 y 8,68 sobre 10 respectivamente**
- ✓ En términos generales, puede decirse que el **97,92% de las personas consultadas valoran positivamente el trato recibido**, la amabilidad del personal técnico y la atención mostrada durante el proceso de su reclamación, denuncia o solicitud de información.